



(SPC)

Sala Especializada en Protección al Consumidor

La Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal del Indecopi confirma sanción contra la Junta de Defensa de la Infancia de Loreto por publicar lista de los estudiantes con deudas pendientes

- ✓ **Además, ratifica sanción contra dicho proveedor por no brindar información veraz a padres de familia sobre el cese del servicio educativo a sus hijos y por dar un trato diferenciado.**

La Sala Especializada en Protección al Consumidor (SPC) del Tribunal del Indecopi, confirmó en segunda y última instancia administrativa, las sanciones impuestas contra la Junta de Defensa de la Infancia en la Región Loreto, por publicar los nombres de menores cuyos padres adeudaban pensión mensual, así como por no brindar información clara a diez padres de familia sobre las causas que motivaron la suspensión del servicio educativo a sus hijos y por dar un trato diferenciado a otros nueve padres.

En ese sentido, la SPC ratificó la multa total de 12.5 UIT (unidades impositivas tributarias), equivalente a S/ 52 500 (cincuenta y dos mil quinientos soles), impuesta, en primera instancia, por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi en Loreto (ORI Loreto).

Así, mediante Resolución 0402-2019/SPC-INDECOPI, se declaró fundado el procedimiento administrativo sancionador (PAS) iniciado de oficio por la Comisión de la ORI Loreto, por infracción al deber de idoneidad del servicio educativo en relación al uso de métodos prohibidos de cobranza de pensiones (establecida en el artículo 73° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, concordante con el artículo 4° de la Ley de Protección a la Economía Familiar).

El proveedor fue denunciado porque colocó en el local educativo 13 hojas de papel de tamaño grande exhibiendo de manera detallada los nombres y apellidos de los menores, el salón al que pertenecían y los montos de las pensiones que adeudaban, los mismos que quedaban a la vista de los padres de familia y demás personas que acudían a diario a su local. Esta situación perjudicaba el desarrollo educativo y personalidad de los alumnos.

La Sala ratificó la multa de 3 UIT, equivalente a 12 600 (doce mil seiscientos soles) por infracción al deber de idoneidad del servicio educativo en relación al uso de métodos prohibidos de cobranza de pensiones; y como medida correctiva, le ordenó que, en el plazo de cinco días hábiles contados desde el día siguiente de notificada la presente resolución, el proveedor sancionado se abstenga de realizar métodos de cobranza prohibidos por el Código, así como utilizar cualquier fórmula intimidatoria que afecte el normal desenvolvimiento del desarrollo educativo y personalidad de los alumnos.

Esta resolución es pública y puede verse aquí: <http://cort.as/-GmaZ>

Del mismo modo, producto de un segundo procedimiento administrativo sancionador (PAS), a través de la Resolución N° 0537-2019/SPC-Indecopi, la SPC confirmó la decisión de primera

Misión del Indecopi

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:
prensa@indecopi.gob.pe
2247800 anexos: 5011 - 5016

Síguenos: Indecopi



Radió
Indecopi
www.indecopi.gob.pe/radio



(SPC)

Sala Especializada en Protección al Consumidor

instancia que halló responsable a la Junta de Defensa de la Infancia de la Región Loreto al vulnerar derechos esenciales del consumidor como el derecho a que se le brinde por escrito información veraz, oportuna, completa, objetiva y de buena fe sobre las características, condiciones económicas, ventajas y demás términos y condiciones del producto o servicio que contrata, vulnerando así lo establecido en el literal a) del artículo 74° del Código.

El proveedor omitió brindar por escrito a diez padres de familia, información respecto a las causales de suspensión, exclusión y conclusión de la prestación del servicio educativo. La Sala le impuso una multa de 5 UIT, es decir S/ 21 000 soles (veintiún mil soles). En dicha resolución, la Sala estableció igualmente que, el proveedor, infringió además el artículo 38° del Código al brindar un trato diferenciado a nueve de los diez padres de familia, puesto que decidió dejar sin efecto, de forma unilateral, el servicio educativo a sus menores hijos, sin causa objetiva ni justificada.

En ese sentido, confirmó la multa de 4.5 UIT, equivalente a S/ 18 900 (dieciocho mil novecientos soles). Cabe mencionar que uno de los diez padres de familia a los que no se le había dado la debida información, presentó una denuncia de parte respecto a ello, razón por la cual no fue incluido en este caso iniciado de oficio por la Comisión de la ORI-Loreto.

Como medida correctiva, la Sala ordenó al proveedor que, en lo sucesivo, cumpla con brindar información veraz, oportuna, completa, objetiva y previa al inicio del año escolar, mediante documento que lo sustente, de las causales de suspensión, exclusión y conclusión de la prestación del servicio educativo. Así como, que se abstenga de excluir sin causa objetiva y razonable el servicio educativo a los alumnos, impidiendo la continuidad de la prestación de este. La resolución de la Sala es pública y puede verse aquí: <http://cort.as/-Gmel>.

La SPC es un órgano que pertenece al área resolutoria de la institución y está integrada por profesionales independientes que resuelven los casos según su conocimiento especializado y conforme al marco legal vigente. Los órganos resolutorios del Indecopi son autónomos en el ejercicio de sus funciones y sus decisiones no están sujetas a control por parte del Presidente del Consejo Directivo, de la Gerencia General o de cualquiera de las Gerencias que conforman la estructura administrativa del Indecopi, conforme a lo establecido en el artículo 21° de Ley de Organización y Funciones del Indecopi.

El Indecopi da a conocer esta decisión al amparo del artículo 123 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el cual precisa que "(...) Los procedimientos seguidos ante el Indecopi tienen carácter público. En esa medida, el secretario técnico y la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi se encuentran facultados para disponer la difusión de información vinculada a los mismos, siempre que lo consideren pertinente, en atención a los intereses de los consumidores afectados y no constituya violación de secretos comerciales o industriales".

Lima, 12 de abril de 2019

Misión del Indecopi

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:
prensa@indecopi.gob.pe
2247800 anexos: 5011 - 5016

Síguenos: Indecopi



**Radió
Indecopi**
www.indecopi.gob.pe/radio



(SPC)

Sala Especializada en Protección al Consumidor

Glosario:

Artículo 38.- Prohibición de discriminación de consumidores

38.1 Los proveedores no pueden establecer discriminación alguna por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole, respecto de los consumidores, se encuentren es tos dentro o expuestos a una relación de consumo.

38.2 Está prohibida la exclusión de personas sin que medien causas de seguridad del establecimiento o tranquilidad de sus clientes u otros motivos similares.

38.3 El trato diferente de los consumidores debe obedecer a causas objetivas y razonables. La atención preferente en un establecimiento debe responder a situaciones de hecho distintas que justifiquen un trato diferente y existir una proporcionalidad entre el fin perseguido y el trato diferente que se otorga.

Artículo 73.- Idoneidad en productos y servicios educativos

El proveedor de servicios educativos debe tener en consideración los lineamientos generales el proceso educativo en la educación básica, técnico-productiva y educación superior, asegurando la calidad de los servicios dentro de la normativa sobre la materia.

Artículo 74.- Derechos esenciales del consumidor en los productos y servicios educativos

74.1 Atendiendo a la especialidad de los productos y servicios educativos, el consumidor tiene derecho esencialmente a lo siguiente:

a. Que se le brinde por escrito información veraz, oportuna, completa, objetiva y de buena fe sobre las características, condiciones económicas, ventajas y demás términos y condiciones del producto o servicio.

Misión del Indecopi

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:
prensa@indecopi.gob.pe
2247800 anexos: 5011 - 5016

Síguenos: Indecopi



**Radio
Indecopi**
www.indecopi.gob.pe/radio